

# Schienen | Control

Wir stärken die Rechte  
der Bahnkunden



**AKTUELLE  
FAHRGAST-  
RECHTE**

Schlichtungsstelle  
Ihre Rechte und Pflichten als Fahrgast  
Beschwerdeabteilungen der  
Bahnen und Verbände

---



## SCHIENEN-CONTROL: SCHLICHTEN STATT STREITEN

### **Welche Aufgabe hat die Schlichtungsstelle?**

Als unabhängige Schlichtungsstelle setzen wir uns für Ihre Rechte als Fahrgast im Eisenbahnverkehr ein. Wir führen Schlichtungsverfahren zwischen den österreichischen Bahnunternehmen sowie Verkehrsverbänden und ihren Kunden durch. Dabei behandeln wir einerseits Fälle, bei denen es um Rechtsansprüche insbesondere aus der EU-Fahrgastrechteverordnung geht, und andererseits Fälle ohne einen derartigen Rechtsanspruch, bei denen die Schlichtungsstelle Ihnen als Vermittler zur Seite steht. Unser Ziel ist es, eine für beide Seiten akzeptable Lösung herbeizuführen.

### **Wann können Sie sich an die Schlichtungsstelle wenden?**

Bevor die Schlichtungsstelle für Sie aktiv werden kann, müssen Sie selbst versuchen sich mit dem betroffenen Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund zu einigen. Wenn kein für Sie zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, übernehmen wir Ihren Fall gerne. Sie können sich z. B. bei Verspätungen, Strafzahlungen oder Erstattungen an uns wenden, bei allgemeinen Beschwerden wie beispielsweise zu Bahn- oder Baulärm können wir nicht behilflich sein.

### **Müssen Sie für ein Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?**

Das Schlichtungsverfahren ist unentgeltlich und soll Ihnen einen aufwendigen Gerichtsweg ersparen. Jede Partei hat jedoch die eigenen Porto- und Kopierkosten oder die Kosten eines selbst beauftragten Rechtsanwalts bzw. Gutachters zu tragen.

# IHRE RECHTE UND PFLICHTEN ALS FAHRGAST

## Auszahlung von Verspätungsentschädigungen

- Je nachdem, ob Sie eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte besitzen, haben Sie gegenüber dem Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund unterschiedliche Rechte im Fall einer Verspätung, eines Zugausfalls oder eines versäumten Anschlusszuges.
- Bahnunternehmen müssen innerhalb eines Monats vollständige Anträge auf Verspätungsentschädigung bearbeiten und die Entschädigungssumme ausbezahlen.
- Geringe Entschädigungsbeträge unter vier Euro können von den Bahnunternehmen ausgeschlossen werden.

## Fahrpreisentschädigung bei Jahreskarten

- Als Besitzer einer Jahreskarte haben Sie Anspruch auf Verspätungsentschädigung, wenn das Bahnunternehmen den vorgegebenen Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent für Züge des Regionalverkehrs (z. B. REX, R, S-Bahn) in einem Geltungsmonat nicht erreicht. Die WESTbahn Management GmbH unterliegt als einziges Bahnunternehmen nicht diesem gesetzlich festgelegten Pünktlichkeitsgrad, da sie nur Fernverkehrszüge fährt.
- Je nach Bahnunternehmen werden Züge bis drei oder fünf Minuten Verspätung als pünktlich gewertet.
- Für die Inanspruchnahme der Entschädigung müssen Sie sich an den Verkehrsverbund bzw. das Bahnunternehmen wenden und unter Bekanntgabe Ihrer benutzten Strecke registrieren lassen. Anschließend sollte die Entschädigung automatisch einmal pro Jahr am Gültigkeitsende der Jahreskarte ausbezahlt werden.
- Die Bahnunternehmen sind verpflichtet ab 1. Jänner 2014 die monatlich tatsächlich erreichte Pünktlichkeit unentgeltlich auf ihren Websites zu veröffentlichen, sodass Sie Ihren Entschädigungsanspruch leicht überprüfen können.

### **Hinweis:**

Sie müssen derzeit bei der Neuanmeldung bzw. Verlängerung einer Jahreskarte der Datenübermittlung an die zuständigen Bahnunternehmen ausdrücklich zustimmen, andernfalls erhalten Sie am Ende der Laufzeit der Jahreskarte keine Verspätungsentschädigung. Wenden Sie sich bei Problemen unverzüglich an den zuständigen Verkehrsverbund oder das zuständige Bahnunternehmen.

### **Fahrpreisschädigung bei Wochen- und Monatskarten**

- Einige Bahnunternehmen (z. B. die WESTbahn) zahlen Wochen- und Monatskartenbesitzern bei Unterschreiten des Pünktlichkeitsgrades eine Verspätungsentschädigung.
- Die ÖBB-Personenverkehr AG berechnet bei diesen Zeitkarten pro Verspätungsfall ab 30 Minuten 0,75 Euro als Entschädigung. Diese wird ab sechs Verspätungen innerhalb der Geltungsdauer ausbezahlt (die Mindestentschädigung für eine Auszahlung beträgt vier Euro).

### **Fahrpreisschädigung bei Einzeltickets**

- Ihnen stehen bei Verspätungen ab 60 Minuten zumindest 25 Prozent und ab 120 Minuten zumindest 50 Prozent an Fahrpreisschädigung zu, außer Sie wurden vor dem Ticketkauf über die Verspätung informiert.
- Sie können zwischen Gutscheinen oder Geld wählen.
- Entschädigt wird derzeit nur bei Verspätungen von Fernverkehrszügen (z. B. IC, EC, rj, EN, WEST).
- Zuständig für die Verspätungsentschädigung ist immer das Bahnunternehmen, welches das Ticket ausstellt.
- Sie können bei der ÖBB-Personenverkehr AG dem Entschädigungsantrag auch Kopien der Tickets beilegen. Sie müssen aber die Übereinstimmung der Kopien mit den Originalen an einer Personenkasse überprüfen lassen.

### **Verspätung und Ausfall des Zuges**

- Versäumen Sie aufgrund einer Zugverspätung den Anschluss an einen anderen Zug, fällt Ihr Zug ganz oder auf einer Teilstrecke aus oder hat Ihr Zug mehr als 60 Minuten Verspätung, können Sie:
  - auf die Weiterfahrt verzichten und eine gebührenfreie anteilmäßige Erstattung des Fahrpreises beantragen sowie in bestimmten Fällen auf Wunsch eine unentgeltliche Rückbeförderung beanspruchen oder
  - die Reise sofort oder in naher Zukunft fortsetzen.Das Bahnunternehmen hat dafür – wenn notwendig – die Geltungsdauer des Tickets ohne Mehrkosten zu verlängern oder für einen anderen Beförderungsweg (mit dem gleichen Ziel) gültig zu schreiben.

### **Erstattung von nicht genutzten Tickets**

- Sie haben das Recht, bei Nichtbenützung Einzeltickets vor dem ersten Geltungstag und Zeitkarten sowie Gruppentickets innerhalb der Geltungsdauer zurückzugeben.

- Die Erstattung von Tickets, die über bestimmte Vertriebswege (z. B. online) gekauft werden, kann an besondere Bedingungen geknüpft werden.
- Das Bahnunternehmen bzw. der Verkehrsverbund kann bei einer Erstattung angemessene Gebühren verlangen, außer Sie als Fahrgast trifft keine Schuld an der Nichtbenützung (etwa weil die gekaufte Wagenklasse oder der reservierte Platz nicht verfügbar ist).
- Die Auszahlung von Ansprüchen muss innerhalb von zwei Monaten nach Antragseinreichung erfolgen.
- Geringe Erstattungsbeträge unter vier Euro können von den Unternehmen ausgeschlossen werden.

### **Tickets – Pflichten der Fahrgäste**

Sie müssen

- Ihr Ticket nicht nur bis zum Ende der Fahrt aufbewahren, sondern bis sie den Bahnsteig verlassen haben,
- Mitarbeitern der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände auf Verlangen Ihr Ticket zur Überprüfung vorweisen sowie aushändigen und
- erforderlichenfalls bei der Identitätsfeststellung mitwirken (z. B. durch Vorzeigen eines Lichtbildausweises).

### **Tickets – Pflichten der Unternehmen**

- Die Mitarbeiter der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände haben sich Ihnen gegenüber auf Verlangen auszuweisen.
- Das Einbehalten von Tickets oder Ausweisen ist von den Mitarbeitern zu bestätigen.

### **Erhöhter Fahrpreis (Strafe) und Nebengebühren**

- Wenn Ihnen z. B. aufgrund eines falschen oder vergessenen Tickets eine Strafe (diese wird bei der ÖBB-Personenverkehr AG Fahrgeldnachforderung genannt) ausgestellt wird, sind die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände verpflichtet, zumindest einmal zu mahnen sowie rechtzeitige und begründete Einsprüche inhaltlich zu beantworten.
- Können Sie nachträglich ein gültiges Ticket nachweisen, haben Sie ein Recht auf Reduktion der Forderung.

Diese Auflistung gibt einen groben Überblick über Ihre Rechte und Pflichten im Eisenbahnbereich (ohne Details zu Ausnahmen). Aufgrund neuer gesetzlicher Bestimmungen haben die Unternehmen eventuell noch nicht alle Regelungen umgesetzt.

# BESCHWERDEABTEILUNGEN DER BAHNUNTERNEHMEN

## **City Air Terminal BetriebsgmbH (CAT)**

T: +43 1 25250

info@cityairporttrain.com, [www.cityairporttrain.com](http://www.cityairporttrain.com)

## **Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH**

T: +43 316 5987 300

beschwerde@gkb.at, [www.gkb.at](http://www.gkb.at)

## **Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. (Raaberbahn)**

T: +43 2687 62224 162

ombudsdienst@raaberbahn.at

[www.raaberbahn.at](http://www.raaberbahn.at)

## **Montafonerbahn AG**

T: +43 5556 9000

info@montafonerbahn.at

[www.montafonerbahn.at](http://www.montafonerbahn.at)

## **ÖBB-Personenverkehr AG, Kundenservice**

T: 05 1717

kundenservice@pv.oebb.at, [www.oebb.at](http://www.oebb.at)

## **Salzburger Lokalbahn**

T: +43 662 4480 1500

kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at

[www.salzburg-ag.at/verkehr](http://www.salzburg-ag.at/verkehr)

## **Steiermärkische Landesbahnen**

T: +43 316 812581 0

office@stlb.at, [www.stlb.at](http://www.stlb.at)

## **Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.**

T: +43 7612 795 2001

service@stern-verkehr.at

[www.stern-verkehr.at](http://www.stern-verkehr.at)

## **WESTbahn Management GmbH**

T: +43 1 899 00

meinenachricht@westbahn.at

[www.westbahn.at](http://www.westbahn.at)

## **Wiener Lokalbahnen AG, Kundendienst**

T: +43 1 90444 53062

kundendienst@wlb.at, [www.wlb.at](http://www.wlb.at)

# BESCHWERDEABTEILUNGEN DER VERKEHRSVERBÜNDE

## **Verkehrsverbund Kärnten**

T: +43 463 546 1821  
sekretariat@vkgmbh.at  
www.kaerntner-linien.at

## **Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland**

T: 0810 222324  
office@abbv.at  
www.vvnb.at

## **Verkehrsverbund Oberösterreich**

T: 0810 240810  
kundencenter@ooevv.at  
www.ooevv.at

## **Verkehrsverbund Ost-Region**

T: 0810 222324  
info@vor.at  
www.vor.at

## **Verkehrsverbund Salzburg**

T: +43 662 632900  
office@svv-info.at  
www.svv-info.at

## **Verkehrsverbund Steiermark**

T: 050 678910  
feedback@verbundlinie.at  
www.verbundlinie.at

## **Verkehrsverbund Tirol**

T: +43 512 561616  
info@vvt.at  
www.vvt.at

## **Verkehrsverbund Vorarlberg**

T: +43 5522 83951  
info@vmobil.at  
www.vmobil.at



## VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

- Vertragliche Beziehung (Ticket, Ermäßigungskarte, Freifahrtausweis ...) zwischen Fahrgast und Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund mit Sitz in Österreich
- Zuerst Kontakt mit dem betroffenen Unternehmen, kein Ergebnis oder kein zufriedenstellendes Ergebnis

## SO KÖNNEN SIE SICH AN UNS WENDEN

- Kontaktieren Sie uns über das Beschwerdeformular auf unserer Website [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at).
- Sollte das nicht möglich sein, können Sie Ihre Beschwerde auch per Post oder Fax übermitteln:

### **Schiene-Control GmbH**

z. H. Schlichtungsstelle

Praterstraße 62–64, 1020 Wien

F: +43 1 5050707 180

- Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at).

**Impressum:** Eigentümer, Herausgeber und Redaktion: Schiene-Control GmbH, [www.schienecontrol.gv.at](http://www.schienecontrol.gv.at) / Grafik und Druck: Atelier Tintifax, Breitenfurt, [www.tintifax.biz](http://www.tintifax.biz) / Fotos: Schiene-Control / Stand: Juli 2013

**Hinweis:** Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung und besseren Lesbarkeit wird bei personenbezogenen Bezeichnungen nur die männliche Form verwendet. Darin ist das weibliche Geschlecht einbezogen.